**Анкета удовлетворенности потребителей**

В целях повышения качества выпускаемой продукции, усовершенствования процесса заключения договоров (контрактов) и механизма обслуживания клиентов, просим Вас заполнить данную анкету, ответив на вопросы, приведенные ниже, и отправить ее нам.

Оцените каждый критерий в баллах от «1» до «5», выбрав один из трех вариантов ответа (поставьте «галочку»). Каждому варианту соответствует определенный балл, а именно: «**Да, удовлетворяет**» - **5** баллов, «**Удовлетворяет частично**» - **3** балла, «**Нет, не удовлетворяет**»- **1** балл. Укажите соответствующий балл в графе «**Оценка**».

**Благодарим за сотрудничество!!!**

**Предприятие**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Должность** (*указывается по желанию заполняющего*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Ф.И.О.** (*указывается по желанию заполняющего*) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата**: «\_\_\_\_\_» «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_» 201\_г.

1. ***Удовлетворяют ли Вас характеристики приобретаемой продукции ?***

* **функциональные, эксплуатационные характеристики продукции**

*Да, удовлетворяют*  ; *удовлетворяют частично* *; Нет, не удовлетворяют* . ***Оценка***: *баллов. Пожалуйста, поясните ответ*:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **качество продукции**

*Да, удовлетворяет*  *; удовлетворяет частично ; Нет, не удовлетворяет .* ***Оценка****: баллов*

*Пожалуйста, поясните ответ:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **упаковка и внешний вид продукции**

# Да, удовлетворяют ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . **Оценка**: баллов

*Пожалуйста, поясните ответ:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **потребительские (эргономические) свойства продукции**

# Да, удовлетворяют ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . **Оценка**: баллов

# Пожалуйста, поясните ответ:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. ***Удовлетворяют ли Вас условия заключаемых договоров (контрактов)?***

* **цена на продукцию (услугу)**

# Да, удовлетворяет ; удовлетворяет частично ; Нет, не удовлетворяет . **Оценка**: баллов

*Пожалуйста, поясните ответ:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **условия, сроки оплаты**

# Да, удовлетворяют ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . **Оценка**: баллов

*Пожалуйста, поясните ответ:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **условия, сроки поставки**

# Да, удовлетворяют ; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют . **Оценка**: баллов

*Пожалуйста, поясните ответ:*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **условия послепродажного/гарантийного обслуживания (если предусмотрено)**

*Да, удовлетворяют* *; удовлетворяют частично* *; Нет, не удовлетворяют**.* ***Оценка:*** *баллов*

*Пожалуйста, поясните ответ:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**- условия и сроки регистрации договоров (контрактов) в уполномоченных органах (банк, таможня)**

*Да, удовлетворяют**; удовлетворяют частично ; Нет, не удовлетворяют .* ***Оценка:***  *баллов*

*Пожалуйста, поясните ответ:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

1. ***Как бы Вы оценили работу, профессиональные и личные качества сотрудников следующих отделов:***

* **Отдел сбыта**

*Положительно*  *;* *Удовлетворительно* *;*  *Неудовлетворительно .* ***Оценка****: баллов*

*Пожалуйста, поясните ответ:*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* **Отдел ЭО**

## Положительно ; Удовлетворительно ; Неудовлетворительно . **Оценка**: баллов

## Пожалуйста, поясните ответ:

## \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пожалуйста, укажите ваши замечания, предложения и рекомендации по улучшению эффективности работы служб, отделов и подразделений предприятия (организации), а также повышению качества обслуживания клиентов:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ВАШИ ЖЕЛАНИЯ – НАША ОТВЕТСТВЕННОСТЬ!!!**